

## ABSTRAK

**Andrina Monica.** 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Asuransi Dana Pendidikan (Fulnadi) Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi di PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar). Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA.

**Kata Kunci:** *Kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pemikiran bahwa kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas pelayanan dan kualitas produk khususnya produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) yang disajikan oleh perusahaan. Sejauh ini penelitian terhadap hal tersebut belum pernah dilakukan terhadap takaful dana pendidikan (Fulnadi) di PT. Takaful Cabang Makassar.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan asuransi dana pendidikan, dimana variabel independen yaitu : Kualitas Pelayanan (X1), dan Kualitas Produk (X2), variabel dependen yaitu : Kepuasan Pelanggan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah asuransi dana pendidikan di tahun 2023 dengan sampel sebanyak 30 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan dari f hitung 35,345 lebih besar dari f tabel 3,37 dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dari t hitung 7,270 lebih besar dari t tabel 1,703 dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  terhadap kepuasan pelanggan. Adapun kualitas produk berpengaruh negatif dan signifikan dari t hitung -4,072 lebih kecil dari t tabel 1,703 dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  terhadap kepuasan pelanggan.